# REGIONE DEL VENETO

# CONSIGLIO REGIONALE

# Il Difensore Civico

# Relazione attività 2004

PAGINA BIANCA

INDICE

Introduzione

Le Istanze

Attività

La Comunicazione

Contributi Stampa e Tv

Convegni Regionali

Coordinamento

Congressi A.N.D.C.I.

Altre Attività Complementari

La Difesa Civica nell'VIII Legislatura
prospettive ed analisi

Appendice

PAGINA BIANCA

# INTRODUZIONE

Alla fine del nostro mandato siamo in grado, dopo cinque anni di attività istituzionale della Difesa civica regionale del Veneto, di fare un consuntivo confrontando i dati obiettivi con le esperienze maturate.

I dati obiettivi fanno riferimento:

- al **numero degli istanti** che si sono presentati nei nostri Uffici per presunte lesioni dei loro diritti od interessi da parte della Pubblica Amministrazione in senso lato; tali dati sono ovviamente compiuterizzati a seguito dell'apertura dell'istanza con formale numero di protocollo.

Altro dato obiettivo è il tempo necessario – ovviamente calcolato nella media per il compimento definitivo della pratica: tale dato è accertato mediante la certificazione ISO 9001:2000 attestata dalla società RINA.

- Per quanto riguarda l'attività nel **campo della comunicazione**, così come previsto dall'art. 13 co. 4 della L.R. n.28 del 6 giugno 1988[1], la stessa è documentata nelle appendici delle Relazioni dell'anno 2002 e 2003, in particolare sono riportate le locandine dei convegni promossi dalla Difesa civica e di quelli, soltanto i più rilevanti, nei quali il Difensore civico è stato invitato in qualità di relatore.

[1] Il Difensore civico, "di propria iniziativa" e valendosi del fondo a sua disposizione, o tramite il Consiglio regionale, provvede a dare adeguata pubblicità alla propria attività per la tutela degli interessi dei cittadini singoli o associati.

Sono altresì allegati gli spot a fumetti mandati in onda su varie televisioni a livello regionale, il libro redatto in collaborazione con l'Università degli Studi di Padova – Centro interdipartimentale di ricerca e servizi sui diritti delle persone e dei popoli – con destinatari gli Istituti superiori della nostra Regione, nonché i bollettini con destinatari i pubblici Amministratori ed i colleghi del Coordinamento regionale da noi presieduto.

- Per ultimo, l'attività di **coordinamento** – essenziale perché venga costituita e sviluppata "la rete" delle varie difese civiche a tutti i livelli – locale, regionale, nazionale, internazionale – è certificata dalla periodica partecipazione alle riunioni del Coordinamento regionale dei Difensori civici locali, dalle riunioni periodiche del Coordinamento nazionale dei difensori civici regionali, ed infine dalla partecipazione, in qualità di membro del Consiglio direttivo dell'**E.O.I.** – European Ombudsman Institute.

Tenuto conto del numero degli istanti che, nel corso del nostro mandato, sono aumentati in modo esponenziale, consolidandosi sull'ordine dei quasi 4.000 all'anno, dell'impulso dato alla comunicazione attraverso la partecipazione e l'organizzazione di convegni, congressi e dibattiti riguardanti la tutela non giurisdizionale dei diritti dei cittadini, nonché dell'istituzione del Coordinamento regionale dei difensori civici locali del Veneto e della nomina a membro del Consiglio direttivo dell'E.O.I., pensiamo responsabilmente di poter affermare di aver adempiuto

con responsabilità al dovere assunto nei tre campi fondamentali per una compiuta ed efficiente tutela dei diritti dei nostri amministrati.

Ciò naturalmente va ascritto a merito di tutti i funzionari ed impiegati del nostro Ufficio che, pur sotto organico, hanno con spirito di abnegazione adempiuto al loro compito, ed a merito del nostro Consiglio regionale che ha supportato, con mezzi idonei e sufficienti, le attività suddette.

Passiamo ora all'esame analitico delle fattispecie elencate.

## LE ISTANZE

L'attività precipua della Difesa civica della nostra Regione consiste nell'accogliere, nell'istruire e nel concludere l'istanza alla stessa rivolta da parte del singolo cittadino o di associazioni o comitati.

Ricevuta l'istanza, ascoltato il richiedente, acquisita la documentazione, la richiesta della quale non può mai essere negata al Difensore civico[2], convocato il responsabile dell'Ufficio competente oppure – come avviene nella maggior parte dei casi – visitato personalmente dal Difensore, la Difesa civica trae le proprie conclusioni che possono essere:

- accoglimento dell'istanza in quanto viene ravvisata un'effettiva lesione dei diritti dell'istante da parte della Pubblica Amministrazione che, a seguito del motivato intervento del Difensore, si adegua al suo pronunciamento.
- Non accoglimento dell'istanza che, seppur accolta positivamente dal Difensore, non viene condivisa dalla Pubblica Amministrazione.
- Rigetto dell'istanza in quanto appaiono palesemente infondate – in fatto o in diritto - le motivazioni a sostegno delle stessa;

---

[2] L.R. n. 28 del 6 giugno 1988 art. 9 (Poteri istruttori).

1. Il Difensore civico, per l'adempimento dei suoi compiti, può:
   a) chiedere l'esibizione, senza limite del segreto d'ufficio, di tutti gli atti e documenti relativi all'oggetto del proprio intervento anche tramite collegamento con i sistemi informativi regionali;
   b) convocare il responsabile dell'ufficio competente al fine di ottenere tutte le informazioni possibili circa lo stato della pratica e le cause delle eventuali disfunzioni e accedere agli Uffici per accertamenti.
2. il Difensore civico è tenuti al segreto sulle notizie di cui sia venuto in possesso per ragioni di ufficio e che siano da ritenersi segrete o riservate ai sensi delle leggi vigenti.

nel qual caso viene ovviamente informato l'interessato fornendogli le spiegazioni necessarie.

Per ciò che riguarda la competenza della Difesa civica regionale essa è vastissima in quanto riguarda tutte le attività svolte dalla Pubblica Amministrazione regionale (sanità – territorio – istruzione – sicurezza sociale – lavoro – tasse tributi e sanzioni amministrative) e dagli Enti della stessa dipendenti nonché, mancando nel nostro Paese la figura del Difensore civico nazionale, le attività inerenti le Amministrazioni periferiche dello Stato (pensioni, previdenza, etc. ).

Da ultimo, il Difensore civico interviene presso le Amministrazioni locali – comunali o provinciali - che non sono dotate di Difensore civico.

Per una pratica disamina del tipo di attività istruttoria svolta, con riferimento alle varie casistiche ed agli esiti, è opportuna la consultazione del "**Rapporto di ricerca**" sull'analisi della casistica affrontata dalla Difesa civica della Regione del Veneto e riferita all'anno di attività 2004, redatta a cura del Centro Interdipartimentale di ricerca e servi sui diritti della persona e dei popoli dell'Università degli Studi di Padova, con la collaborazione della Dott.ssa Mariella Mazzucchelli e del Prof. Stefano Piazza.

Tale attività istruttoria, è utile ripeterlo, è caratterizzata dall'**assoluta gratuità,** nonché dalla **tempestività** certificata mediante ISO, che prevede la conclusione dell'istruttoria entro

60 giorni per almeno il 50% delle istanze, parametri ad oggi sempre rispettati.

E' importante sottolineare che il Difensore civico può intervenire nella sua veste di Mediatore anche in pendenza di ricorso avanti l'Autorità giurisdizionale ordinaria, ed anche in via preventiva, senza cioè che vi sia stata – a differenza del ricorso giurisdizionale - violazione di diritto.

E' di tutta ovvietà che, stante l'onerosità del ricorso in via giurisdizionale, la maggior parte dei cittadini della nostra Regione, non in grado di affrontare tale onere, rimarrebbero privi di tutela dei propri diritti, così come rimarrebbero privi di garanzia nei confronti di comportamenti non lesivi di diritto ma, altresì, tardivi o iniqui.

A dette istanze – che potremmo definire classiche – si sono aggiunte, a seguito della riforma costituzionale che ha abolito il Co.Re.Co., le istanze che chiedono al Difensore civico il controllo di legittimità sugli atti della Pubblica Amministrazione. A ciò il Difensore civico è autorizzato ai sensi dell'art. 7 L.R. n. 28 del 6 giugno 1988 co. 3[3], nonché, a seguito del pronunciamento della Corte Costituzionale – sent. 6 aprile 2004 n. 112 - in virtù della quale: "... **la figura del Difensore civico regionale è generalmente titolare di funzioni di tutela della legalità e della regolarità amministrativa, in larga misura assimilabili a quelle di controllo, già di competenza, prima**

[3] Co. 3 art. 7 L-R: 28/1988 :
"Il Difensore civico, qualora rilevi, presso qualsiasi altra Amministrazione pubblica, disfunzioni, ne riferisce all'Amministrazione interessata informandone la Giunta regionale."

**dell'abrogazione dell'art. 130 della Costituzione, dei previsti Co.Re.Co., ai quali, del resto, tale figura era già stata equiparata dall'art. 17 della L. 15 maggio 1997, n. 127 ( ora art. 136 del D. Lgs. 18 agosto 2000 n. 267)**".

PAGINA BIANCA